

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787564035129

10位ISBN编号：7564035129

出版时间：2010-8

出版时间：北京理工大学出版社

作者：王英哲 编

页数：162

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<前厅服务与管理>>

内容概要

本教材内容包括9章，分别为前厅基础、前厅沟通、前厅质量管理、前厅人力资源管理、前厅管理自动化系统、总台服务、客房销售与预订、礼宾服务以及商务服务。

本书以职业性、实用性、先进性为原则，吸收国内外有关前厅服务与管理的新知识、新技能，在理论知识够用的基础上，突出实践性，强调对学生分析问题、解决问题等能力的培养。

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

第1章 前厅基础 第一节 前厅的地位和作用 第二节 前厅的氛围 第三节 前厅的岗位设定与员工素质
第四节 前厅服务流程第2章 前厅沟通 第一节 沟通媒介 第二节 前厅内外沟通第3章 前厅质量管理 第
一节 前厅质量管理 第二节 前厅主要工作质量管理第4章 前厅人力资源管理 第一节 前厅员工的选择
第二节 员工培训 第三节 员工的激励与考核第5章 前厅管理自动化系统 第一节 饭店计算机管理系统
概述 第二节 计算机管理系统在饭店前厅的应用第6章 总台服务 第一节 宾客人住 第二节 宾客离店
第三节 问讯服务 第四节 客物安全服务第7章 客房销售与预订 第一节 客房产品 第二节 客房的定价
第三节 客房销售的策略和技巧 第四节 客房预订的渠道、方式、种类 第五节 客房预订的程序 第六
节 预订失约处理第8章 礼宾服务 第一节 迎送服务 第二节 行李服务 第三节 其他礼宾服务项目 第四
节 金钥匙服务第9章 商务服务 第一节 总机服务与商务中心 第二节 商务楼层管理附录 附录一 中国
旅游饭店行业规范 附录二 前厅常用英文专业术语解释 附录三 饭店常用名称英汉对照表

<<前厅服务与管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>